

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia merupakan suatu negara kesatuan, dan Negara Indonesia menerapkan sistem demokrasi yaitu pemerintahan dari rakyat oleh rakyat. Dalam sistem Pemerintahan Indonesia Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.¹ Salah satu unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah yakni kecamatan. Kinerja aparatur kecamatan harus sesuai dengan pedoman regulasi yaitu konstitusi atau undang-undang yang telah dibuat untuk mengelola dan menangani urusan kecamatan. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²

¹Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*, Pasal 1 Angka 2

²Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Pasal 1 Angka 1

Hal yang senada termaktub dalam konsideran menimbang Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 40 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan bahwa dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terkait pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, perlu mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Dalam menjalankan penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat di kecamatan, seluruh pejabat penyelenggara pemerintah di kecamatan harus bersinergi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan yang baik terhadap masyarakat merupakan tanggung jawab serta amanah bagi pemilik jabatan yang harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya guna memberikan kesejahteraan terhadap masyarakat. Di dalam al-Qur'an terdapat prinsip kekuasaan terhadap pemimpin yang memegang teguh amanah masyarakat, yakni terdapat pada QS. An-Nisa 4:58, sebagai berikut :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah

memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.³

Untuk mengetahui tingkat Efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan kinerja aparat kecamatan. Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan yang baik dapat dilihat dari berbagai sektor diantaranya efektivitas kinerja aparat kecamatan dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dan juga dapat ditentukan melalui Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) sebagaimana yang termaktub dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan meliputi asas-asas sebagai berikut: a) Kepastian hukum; b) Kemanfaan; c) Ketidakberpihakan; d) Kecermatan; e) Tidak menyalahgunakan kewenangan; f) Keterbukaan; g) Kepentingan umum; dan h) Pelayanan yang baik.⁴

Masyarakat secara umum masih sering mengeluhkan para aparatur pemerintah kecamatan yang kurang peka pada kebutuhan warga. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat sering dihadapkan pada hal-hal yang menyulitkan, bahkan terkesan harus melalui prosedur yang berbelit-belit. Aparat pemerintah Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone terkesan kurang agresif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk, meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja. Sebagaimana yang disampaikan oleh Yuliati Ningsih sebagai masyarakat Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone bahwa dalam pelayanan pihak kecamatan terkadang kami mengalami kendala pada saat

³Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Cet. I; Bandung: Syamsil Quran, 2012), h. 87

⁴Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan*, Pasal 10 Ayat (1)

penandatanganan yang terkadang lama dan ditunda-tunda dengan alasan pihak yang dimintai tanda tangan tidak berada di tempat”.⁵

Adapun beberapa contoh terkait kesenjangan kinerja yang dilakukan oleh pihak aparat Kantor Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone terhadap masyarakat sebagaimana pernyataan beberapa masyarakat yakni dalam kinerja aparat kecamatan lebih mengutamakan kerabatnya untuk dilayani terlebih dulu dibandingkan masyarakat yang lain, walaupun masyarakat tersebut lebih cepat datang dan antri”.⁶ Selanjutnya, pengalaman yang juga dirasakan oleh masyarakat yakni pengurusan administrasi yang lambat contohnya proses penandatanganan yang selalu ditunda.⁷ Terdapat juga kejadian informasi yang tidak tersampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat.⁸ Dari pernyataan beberapa masyarakat tersebut membuktikan bahwa pihak kecamatan tersebut telah menyalahi salah satu Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik yakni ketidakberpihakan, pelayanan yang tidak baik dan keterbukaan informasi, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 10 ayat (1) huruf c Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut terkait Efektivitas dari aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat. Maka dari itu penulis mengangkat suatu pengkajian yang akan dibahas lebih lanjut yang berjudul ***“Efektivitas Kinerja Aparatur Kecamatan dalam Melayani Masyarakat Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone”***

⁵Yuliati Ningsih, Mahasiswa, *Wawancara*, Kecamatan Tanete Riattang, 27 Januari 2022

⁶Nurul Arifah, Mahasiswa, *Wawancara*, Kecamatan Tanete Riattang, 26 Januari 2022

⁷Yuliati Ningsih, Mahasiswa, *Wawancara*, Kecamatan Tanete Riattang, 27 Januari 2022

⁸Samsiah, Pedagang, *Wawancara*, Kecamatan Tanete Riattang, 27 Januari 2022

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari eksplikasi *a quo* di atas, adapun isu hukum yang akan dibahas dalam rancangan penelitian ini, yakni:

1. Bagaimana Efektivitas kinerja aparatur Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat ?
2. Bagaimana upaya yang ditempuh oleh aparatur Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat ?

C. Definisi Operasional

Untuk mengetahui secara sistematis dan lebih jelas tentang judul penelitian ini yakni Efektivitas Kinerja Aparatur Kecamatan dalam Melayani Masyarakat Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone, maka penulis akan memberikan pengertian pada kata yang dianggap perlu, agar tidak terjadi pengertian ganda terhadap judul tersebut. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.⁹

Aparatur kecamatan adalah seluruh pejabat penyelenggara yang berada pada lingkup penyelenggaraan pemerintah di kecamatan.

⁹Beni Pakei, *Konsep dan Analisis (Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi Daerah)* (Jayapura: Taushia, 2016), h. 69

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan suatu bentuk interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dengan kata lain dalam hubungan pemerintahan terkandung makna adanya organisasi yang memerintah dan masyarakat yang diperintah.¹⁰

Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari Kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat.¹¹ Camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.¹²

Berdasarkan eksplikasi definisi operasional *a quo*, untuk memberikan pemahaman secara totalitas dan batasan objek kajian dalam penelitian ini terkait dengan sejauhmana tingkat output kinerja seluruh pejabat penyelenggara yang berada pada lingkup penyelenggaraan pemerintah di Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone.

D. Tujuan dan Kegunaan

Sehubungan dengan kegiatan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, maka adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

¹⁰Nurwino Wajib, "Pentingnya Penjamin Kualitas Pelayanan Publik" (Artikel, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Direktorat Jendral Cipta Karya, 2016), dalam <http://kotaku.pu.go.id:8081/wartaarsipdetil.asp?mid=8434&catid=2&>, Diakses Pada Tanggal 18 Agustus 2021

¹¹Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan*, Pasal 1 Angka 1

¹²Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*, Pasal 1 Angka 6

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan memahami Efektivitas kinerja aparatur Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
- b. Untuk mengetahui dan memahami upaya yang ditempuh oleh aparatur Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

2. Kegunaan Penelitian

Seperti halnya tujuan yang akan dicapai dalam pembahasan skripsi ini, penulis sangat berharap agar penelitian yang akan dilakukan mempunyai kegunaan. Adapun kegunaan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Kegunaan ilmiah, yakni hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangsi dan kontribusi yang besar didalam mengembangkan ilmu pengetahuan agar nantinya dapat menjadikan negara ini negara yang memiliki wawasan yang luas.
- b. Kegunaan praktis, yakni hasil penelitian diharapkan dapat memberi sumbangsih pemikiran dan masukan terhadap individu, kelompok dan instansi yang terkait dalam merumuskan kebijakan masyarakat, bangsa, negara, dan agama agar nantinya tercipta kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur, khususnya yang berkaitan Efektivitas kinerja aparatur Kecamatan Tanete riattang Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

E. Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas penelitian merupakan penelaahan terhadap hasil penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan kajian penelitian ini sekaligus untuk menjelaskan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya serta menjadikan penelitian sebelumnya sebagai *resource* dalam penelitian ini untuk melahirkan gagasan baru yang belum pernah diteliti sebelumnya.

Berdasarkan dari hasil penelusuran pada berbagai sumber, maka dapat diidentifikasi bahwa penelitian yang terkait langsung dengan rancangan penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

Nurul Khaeri dkk, “Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Kahu Kabupatenupaten Bone”. Adapun hasil dari penelitian tersebut yaitu kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Kahu Kabupatenupaten Bone sudah efektif, dilihat dari kuantitas pekerjaan yang dinilai dari jumlah banyaknya pekerjaan yang diselesaikan sudah sesuai dengan target yang diharapkan. Kualitas pekerjaan pegawai sudah cukup bagus dan sudah sesuai dengan masing-masing kompetensi yang dimiliki. Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik dan sesuai dengan target yang ditentukan. Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, terkadang ada yang membutuhkan biaya dan ada juga yang tidak memerlukan biaya. Sikap atau perilaku kerja pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Semua pegawai mengerjakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan sesuai dengan nilai-nilai atau etika dalam organisasi. Pegawai tidak ada yang membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semua pegawai sudah disiplin dan tidak ada yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan. Kerja sama pegawai sudah berjalan baik dan efektif. Pimpinan selalu memberikan arahan-arahan, semangat,

serta motivasi agar pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik.¹³

Izmy Rhedina Julian Noor, “Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang”. Adapun hasil dari penelitian tersebut yakni Kemampuan kerja pegawai Kecamatan Samarinda Seberang dalam melaksanakan kewajibannya sudah cukup baik. Walaupun, masih terdapat beberapa hambatan, seperti kurangnya persyaratan yang dibawa masyarakat serta tidak stabilnya jaringan, namun pegawai masih dapat menyelesaikan tugasnya. Hasil kerja pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang dalam menyelesaikan tugasnya dirasakan belum maksimal, hal ini dikarenakan masih adanya ketidakcermatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan dapat dilihat dari adanya kesalahan pegawai dalam hal pengetikan nama maupun penginputan data masyarakat. Tingkat kepuasan pelayanan yang dihasilkan pegawai dirasakan belum memuaskan, hal ini dikarenakan kurang memadainya sarana dan prasarana sehingga membuat pegawai merasa tidak puas dengan hasil kerja yang dihasilkan. Kemudian, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian suatu produk serta kurangnya kesopanan dan keramahan pegawai kepada masyarakat sehingga menyebabkan masyarakat merasa tidak puas terhadap perilaku pegawai dalam proses pelayanan.¹⁴

Berdasarkan dari eksplikasi *a quo* di atas, bahwa masalah yang akan penulis bahas berbeda dengan apa yang menjadi objek kajian dari beberapa penelitian

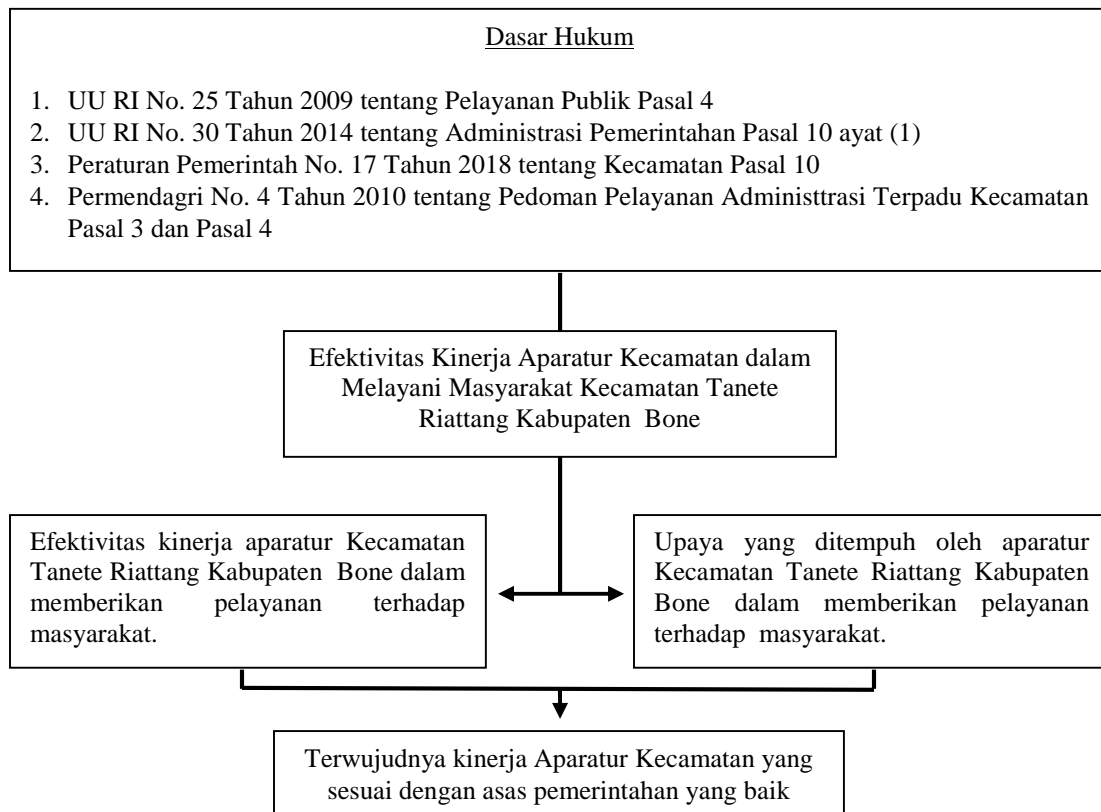
¹³Nurul Khaeri dkk, “Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Kahu Kabupaten Bone”, Jurnal yang dimuat dalam <http://eprints.unm.ac.id/15199/1/JURNAL.pdf>, h. 7

¹⁴Izmy Rhedina Julian Noor, “Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang”, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 7, No. 4, 2019, h. 1664-1665

tersebut di atas. Pada penulisan skripsi ini, menitik fokuskan pada bagaimana kemudian Efektivitas kinerja Aparatur Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone dalam melayani masyarakat dengan melakukan perspektif pendekatan asas pemerintahan yang baik dan pelayanan publik.

F. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan serangkaian pola secara implisit dalam menjabarkan penelitian secara spesifik. Selain itu, kerangka pikir akan memberikan interpretasi awal, agar secara tidak langsung pembaca bisa melihat dan memahami maksud pemecahan masalah dalam karya ilmiah ini.



G. *Sistematika Pembahasan*

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini mencakup: latar belakang, rumusan masalah, definisi operasional, tujuan dan manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, kerangka pikir dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini mencakup: kajian teoritis atau dasar teori yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini mencakup: jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan Efektivitas kinerja Aparatur Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone dalam melayani masyarakat dengan melakukan perspektif pendekatan asas pemerintahan yang baik dan pelayanan publik.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan merupakan jawaban terhadap perumusan masalah, serta saran dari penulis.